Research Paper | Political Science | E-ISSN No : 2454-9916 | Volume : 3 | Issue : 6 | June 2017



CONSUMER PROTECTION:- PROBLEMS & SOLUTIONS

उपभोक्ता संरक्षण :– समस्यायें और समाधान

Dr. Suresh Chandra Bhatt

Lecturer (Political Science), GIC Motinagar , Post office-Arjunpur , Distt-Nainital.

ABSTRACT

समाज में प्रत्येक एक उपभोक्ता हैं। चाहे उसका व्यवसाय, आयु, समुदाय ,तथा धार्मिक विचारधारा कोई भी हो। अतः वर्तमान समय में उपभोक्ता अधिकार को स्वीकृत अन्य मौलिक अधिकारों से कम नही माना जा सकता। यही कारण है कि पिछले दो दशकों से उपभोक्ता अधिकारों को लेकर विश्वस्तर पर चिंता जताई जा रही है।

भारत में भी वैश्वीकरण और आर्थिक उदारीकरण के बाद एक नयी बाजार संस्कृति का उदय हुआ है। एक बड़े बाजार के रूप में भारत तमाम बहुराश्ट्रीय कम्पनियों के लिए आकर्शण का केन्द्र बन गया। ऐसे में उपभोक्ता हितो की रक्षा के लिए 1986 में उपभोक्ता संरक्षण कानून लागू हुआ। लेकिन उपभोक्ता सरक्षण कानूनों के बावजूद भी भारत में उपभोक्ता अधिकारों को लेकर शासन से लेकर आम जनता तक वह जागरूकता नही दिखाई दे रही है जैसे अमेरिका और अन्य विकसित राश्ट्रों में है।कानूनो का लचर होना और ठीक प्रकार से क्रियान्वित ना होना उपभोक्ता संरक्षण के मार्ग बडी चुनौती रहा है। इसके अतिरिक्त अशिक्षा और जानकारी के अभाव में उपभोक्ता शोशण का शिकार हो रहा है।अतः आवश्यकता जहॉ उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत करने की हैं वही एक मजबूत तंत्र भी विकसित किया जाना आवश्यक है।

समाज में प्रत्येक व्यक्ति एक उपभोक्ता है, चाहे उसका व्यवसाय, आयु, लिंग, समुदाय तथा धामिक विचारधारा कोई भी हो। पाशाण काल से वर्तमान तक उपभोक्ता के उसके स्वरूप में परिवर्तन जारी है। उपभोक्ता के वस्तुविनियम प्रणाली से होते हुए वर्तमान काल की विशुद्ध उपभोक्तावादी काल तक पहुँचने में एक लम्बा और उतार–चढ़ाव से भरा समय उसने भोगा है। इस दौरान उपभोक्ता के रूप में उसके सरोकारों और आवश्यकताओं में भी आमूलचूक परिवर्तन आया है।

औद्योगिक क्रान्ति के बाद वस्तुओं के विनियम और उपभोग के तरीकों से मनुश्य जीवन में क्रान्तिकारी परिवर्तन आया और यह परिवर्तन वर्तमान में उपभोक्तावादी संस्कृति के रूप में परिलक्षित हुआ है। 1990 के पश्चात् विश्व स्तर पर बढ़ते, वैश्वीकरण और आर्थिक उदारवाद ने उपभोक्ता के रूप में मानव के लिए कई तरह की परेशानियाँ खड़ी कर दी है। यही कारण रहा है कि विश्व स्तर पर उपभोक्ता अधिकार को स्वीकृत अन्य अधिकारों के समान महत्व दिया जाने लगा है। ''पूँजीवाद व्यवस्था में उपभोक्ता की अहम् भूमिका है, क्योंकि वे उत्पादों के प्रति जो अनुक्रिया अपनाते हैं उससे ही समाज की पूरी अर्थव्यवस्था का स्वरूप निर्धारित होता है। दूसरे शब्दों में बाजार नियंत्रित समाजों में मूलभूत प्रकृति यह है कि यहाँ उत्पादक एवं उपभोक्ता पूरी अर्थव्यवस्था को चलाने के लिए दो पहियों की तरह काम करते है। मगर व्यवहारिक रूप में उपभोक्ता उत्पादक की तुलना में अधिक आधार प्रदान करता है।''[1] वैश्वीकरण के फलस्वरूप उत्पादकों के बीच प्रतिस्पर्धा ने यदि उपभोक्ता को बेहतर विकल्प दिए तो साथ ही मुनाफा कमाने की सोच रखने वाले उत्पादकों ने उपभोक्ताओं को मिलावटी कम गुणवत्तायुक्त वस्तुएँ भी उपलब्ध कराई है। अतः ऐसे में बाजारवाद और वैश्वीकरण के इस काल में उपभोक्ता अधिकार और उनसे संरक्षण के ठोस उपाय और कानून की आवश्यकता प्रबलता से सामने आयी है।

''विश्वस्तर पर उपभोक्ता आंदोलन का प्रारम्भिक अमेरिका में राल्फ नाडेर द्वारा किया गया था। नाडेर के आन्दोलन के फलस्वरूप 15 मार्च 1962 को अमेरिकी कांग्रेस में तत्कालीन राश्ट्रपति जान ऍफ कैनेडी द्वारा उपभोक्ता संरक्षण पर पेश विधेयक को अनुमोदित किया गया था इसी कारण 15 मार्च को प्रतिवर्श विश्व उपभोक्ता दिस के रूप में मनाया जाता है।''2 इसी दौरान जापान, फ्रांस, जर्मनी, आस्ट्रेलिया, मलेशिया में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में मुख्यतया चार सिद्धान्त सम्मिलित किया गया है–

1. उपभोक्ता सुरक्षा करने का अधिकार
2. सूचना प्राप्त करने का अधिकार
3. चुनने का अधिकार
4. सुनवाई का अधिकार

''अमेरिकी राश्ट्रपति द्वारा इसमें उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार बाद में और जोड़ा गया। कुछ समय पश्चात् इसमें तीन अन्य अधिकार समाहित किये गए–

1. क्षति प्राप्त करने का अधिकार
2. स्वच्छ वातावरण का अधिकार
3. मूलभूत आवश्यकताओं जैसे जीवन, भोजन और आवास प्राप्त करने का अधिकार''[3]

उपभोक्ता संरक्षण के लिए 09 अप्रैल 1985 एक उल्लेखनीय दिन है जब संयुक्त राश्ट्र संघ की महासभा द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के लिए मार्गदर्शी सिद्धान्तों को मान्यता दी। संयुक्त राश्ट्र के महासचिव को इन मार्गदर्शी सिद्धान्तों को सदस्य राश्ट्रों को अपनाएं जाने हेतु बातचीत का अधिकार दिया गया।'' इन मार्गदर्शी सिद्धान्तों ने एक व्यापक नीति रूपरेखा का गठन किया जिसमें निम्नलिखित क्षेत्रों में उपभोक्ता संरक्षण के लिए सरकार द्वारा किये जाने वाले कार्यो की जरूरत की जानकारी दी गयी–

1. भौतिक सुरक्षा
2. उपभोक्ता के आर्थिक हितों की सुरक्षा और प्रोत्साहन
3. उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं की सुरक्षा और गुणवत्ता के मानक
4. राहत पाने के लिए उपभोक्ता को सक्षम बनाने हेतु साधन
5. विशिश्ट क्षेत्रों (भोजन, पानी और दवाओं) से सम्बन्धित साधन और उपभोक्ता शिक्षा और सूचना कार्यक्रम''[4]

भारत में उपभोक्ता आन्दोलन की शुरूवात 1966 में जे0आर0डी0 टाटा की अगुवाई में कुछ उद्योगपतियों द्वारा मुम्बई में फेयर प्रैक्टिस एसोसिएशन की स्थापना के साथ हुई। 1974 में माधव जोशी द्वारा पूना में ग्राहक पंचायत की स्थापना की। धीरे–धीरे उपभोक्ता मार्गदर्शी सोसायटी द्वारा उपभोक्ता जागरूकता, शिक्षा और उपभोक्ता आन्दोलन को देश में आगे बढ़ाया गया। भारत में उपभोक्ता संरक्षण हेतु ठोस कार्य 1986 में हुआ। जब प्रधानमंत्री राजीव गाँधी की पहल पर 09 दिसम्बर 1986 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम संसद में पास हुआ और पूरे देश में लागू हुआ। बाद में 1993 और 2002 में इसमें महत्वपूर्ण संसोधन किये गए।

उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986 से पूर्व भी भारत में उपभोक्ताओं के संरक्षण हेतु कई कानून बनाये गए जिनमें स्वतन्त्रता से पूर्व बने कानूनों में इंडियन पैनल कोड 1860, सेल ऑफ गुड्स एक्ट 1930, डेंजरस ड्रग एक्ट 1930 और ड्रग्स एवं कॉस्मेटिक एक्ट 1940 आदि है। स्वतन्त्रता के पश्चात औद्योगिक नियामक कानून 1951, भारतीय मानक संस्थान (प्रमाण पत्र) अधिनियम 1952, खाद्य पदार्थ मिलावटी रोधी अधिनियम 1954, जीवन बीमा अधिनियम 1956, आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955, हायर परचेज अधिनियम 1972, राज्य प्रदूशण नियंत्रण बोर्ड अधिनियम 1976, मोनापोली एंड रेस्ट्रक्टिव ट्रेड प्रैक्टिस अधिनियम 1969, चिटफण्ड अधिनियम 1982, रेलवे अधिनियम 1882, भारतीय विद्युत अधिनियम 2003, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2003, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम 2000, स्टैण्डर्ड ऑफ वेट एंड मेजर्स अधिनियम 1985, ये सभी कानून उपभोक्ता हितों के संरक्षण और व्यापार में सूचित कायम करने हेतु बनाये गए।

1986 का उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ताओं को अनुचित क्रय और शोशण के खिलाफ प्रभावी और कुशल उपचार उपलब्ध कराता है। ''अधिनियम सभी वस्तुओं और सेवा चाहे वे निजी सार्वजनिक या सरकारी क्षेत्र की हों पर लागू होता है। बशर्ते की वह केन्द्र सरकार द्वारा आधकारिक बजट में विशेश अधिसूचना द्वारा मुक्त ना कर दिया गया हो। अधिनियम उपभोक्ताओं के लिए पहले से मौजूदा कानूनों में एक सुधार है क्योंकि यह क्षतिपूर्ति प्रकृति का है जबकि अन्य कानून मूलतः दण्ड आधारित हैं और उससे विशेश स्थितियों में राहत प्रदान करने योग्य बनाया गया है।''[5] इस कानून के तहत उपचार अन्य कानूनों के अतिरिक्त है। यह कानून मौजूद अन्य कानूनों का लोप नहीं करता।

उपभोक्ता संरक्षण का कानून उपभोक्ताओं के छह अधिकारों को सुरक्षित करता है जिसमें सुरक्षा का अधिकार, चुनाव का अधिकार, अपनी बात कहने का अधिकार,

निवारण का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के लागू होने के बाद भारत में केन्द्र से लेकर जिलास्तर तक उपभोक्ता शिकायत तंत्र स्थापित हुआ है। वर्तमान में देश में 621 जिला उपभोक्ता फोरम 32 राज्य फोरम और एक केन्द्रीय उपभोक्ता फोरम कार्य कर रहा है। एक सशक्त कानून के पश्चात भी यह कहना की भारत में उपभोक्ता संरक्षण ठीक प्रकार से हो पा रहा है बेमानी होगा। आज भी भारत अमेरिका आदि अन्य विकसित देशों की तुलना में उपभोक्ता अधिकारों के क्रियान्वयन के मामले में काफी पिछड़ा हैं। भारत में वस्तुओं में मिलावट, अधिक कीमत वसूलना, निम्न गुणवत्ता युक्त उत्पादों का बड़े पैमाने पर प्रसार हो रहा है। भारत में अधिकांश उपयोग्य वस्तुऐं असंगठित क्षेत्र में उत्पादित होती है जिन पर ठीक प्रकार से मोनिटरिंग नहीं हो पाती। खाद्य पदार्थों में मिलावट का एक बड़ा तंत्र विकसित है जिससे उपभोक्ता स्वास्थ्य के लिए हानिकारक उत्पाद खरीदने पर विवश है। इसके अतिरिक्त भारत में उपभोक्ता संरक्षण के समक्ष निम्नलिखित चुनौतियाँ हैं–

1) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम गलत व्यापारिक नीतियों को रोकने में सफल नहीं हो पाया है यद्यपि अधिनियम में परिभाशित करते हुए कहा गया है कि अपनी वस्तुओं के उपयोग एवं निर्गत करने या सेवाओं को बेचने के लिए किसी भी तरह की धोखेबाजी की कार्यवाही को गलत कार्यवाही माना जायेगा।'' गलत व्यापारिक गतिविधियों के कारण उपभोक्ता अपने ज्ञान के आधार पर कई गलत व्यापारिक गतिविधियों को अपने हितों के खिलाफ पाते हैं। ऐसी गतिविधियाँ बड़ी संख्या में हो रही है।''[6] 1986 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में इनसके विशय में भी ठोस व्याख्या का अभाव है जिससे उपभोक्ता अधिकारों का संरक्षण इस सम्बन्ध में ठीक प्रकार से नहीं हो पा रहा है।

2) उपभोक्ता शिक्षा एक ऐसा साधन है जिसके द्वारा काफी हद तक उपभोक्ता शोशण में मुक्ति पा सकता है। भारत में 1986 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता शिक्षा को व्यापक महत्व देते हुए केन्द्रीय राज्य एवं जिला स्तर पर गठित उपभोक्ता परिशदों को उपभोक्ता शिक्षा या जागरूकता वाले कार्यक्रम चलाये जाने की व्यवस्था की गयी है। परन्तु उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम जमीनी स्तर तक नहीं पहुँच पाये हैं। अधिकांश उपभोक्ता जानकारी के अभाव में शोशण का शिकार होता है। भारत में आबादी का एक बड़ा हिस्सा अशिक्षित है इस वर्ग को उपभोक्ता अधिकारों के प्रति जागरूक करना बड़ी चुनौती हे, यही वर्ग है जो उपभोक्ता के रूप में ज्यादा शोशित होता है। ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता विशेशकर जानकारी के अभाव में शोशण का शिकार होता है। निम्न दर्जे की वस्तुएँ उत्पादकों द्वारा बेची जाती हैं। अतः उपभोक्ता आन्दोलन को प्रत्येक उपभोक्ता तक पहुँचाना अभी भी एक चुनौती है।

3) घटतौली और मात्रा से कम निकलना भारतीय उपभोक्ता बाजार की एक बड़ी समस्या है। यद्यपि भारत में घटतौली के सन्दर्भ में स्टैण्डर्ड ऑफ वेट और मेजर अधिनियम 1985 और विधिक माप अधिनियम 2009 है, और उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय के अधीन बाट माप विभाग की स्थापना भी की गयी है। इसके बावजूद भी सरकारी तंत्र की लापरवाही से घटतौली की समस्या ज्यों की त्यों बनी हुई है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत भी घटतौली के विरूद्ध शिकायत का प्रावधान है। घटतौली की समस्या से निपटने में सरकारी तंत्र को अधिक चुसत बनाया जाना नितांत आवश्यक है।

4) भारत में उपभोक्ता संरक्षण के समक्ष एक बड़ी चुनौती यह है कि भारत में बाजार का एक बड़ा वर्ग असंगठित क्षेत्र से सम्बन्धित है। फुटकर सब्जी विक्रेता, रेड़ी वाले, ठेली वाले, फेरी वाले व्यापारी असंगठित क्षेत्र से आते हैं। असंगठित क्षेत्र के इस व्यापार पर रोक लगा पाना बहुत मुश्किल है। ऐसे निम्न गुणवत्ता वाला उत्पाद बेचते हैं जिनकी इकाईयाँ पंजीकृत नहीं है। ऐसे उत्पादों को बिना लेबल के बाजार में बेचा जाता है जिसमें गलत खाद्य सामग्री मानव स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है। इस प्रकार के असंगठित बाजार में वस्तु क्रय करने पर उपभोक्ता को रशीद भी प्राप्त नहीं होती। अतः असंगठित क्षेत्र के उत्पादों से उपभोक्ता शोशण को रोक पाना दुश्कर हो रहा है। रसीद के अभाव में उपभोक्ता कानून का सहारा भी नहीं ले सकता।

5) भारत में उपभोक्ता संरक्षण के समक्ष एक चुनौती यह भी है कि कई उत्पादों द्वारा निम्न गुणवत्ता के उत्पाद जाने पहचाने ब्रांड से मिलते जुलते रखे जाते हैं। उपभोक्ता कई बार इस पर ध्यान नहीं दे पाता। ग्रामीण क्षेत्रों में इस प्रकार के उत्पाद अधिकांश मात्रा में दुकानों में देखे जा सकते हैं। इस प्रकार के उत्पादों में खराब गुणवत्ता वाले उत्पादों के सम्बन्ध में उपभोक्ता जान कर भी कुछ नहीं कर पाता और उसका उपयोग उसकी मजबूरी बन जाती है। इस प्रकार के उत्पादों के सम्बन्ध में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में बहुत कुछ उपचार प्राप्त नहीं है।

6) वर्तमान समय में टेलीमार्केटिंग और ऑनलाइन शॉपिंग काफी प्रचलित हो रहा है। ऐसी शिकायतें बहुतायत में प्राप्त हो रही हैं कि उपभोक्ताओं को विज्ञापन में प्रदर्शित उत्पाद की जगह कम गुणवत्ता वाला उत्पाद कम्पनियों द्वारा उपलब्ध करा दिया जाता है। उत्पादों की डिलीवरी में भी दोश रहता है। अतः व्यापार के इस नए क्षेत्र के सम्बन्ध में उचित प्रावधान उपभोक्ता संरक्षण कानून में किये जाने होंगे।

प्रमुख सिफारिशों और सुझाव–

1. वर्तमान उपभोक्ता कानूनों को अधिक मजबूत बनाना ताकि उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित निदान हो सके।
2. असंगठित क्षेत्र के व्यापार पर नियंत्रण हेतु उपाय करना।
3. उपभोक्ता हेल्पलाइनों में वृद्धि कर उसका प्रसार बढ़ाना।
4. उपभोक्ता जागरूकता हेतु जनप्रिय प्रचार साधनों से प्रयास करना।
5. स्कूल स्तर पर उपभोक्ता कानूनों की जानकारी पाठ्यक्रम में सम्मिलित करना।
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की अधिक कारगर बनाना।

lUnHk:

1. पांडेय, राजेन्द्र हिन्दू कॉलेज नई दिल्ली, Human right gender & environment अध्याय 10, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और शिकायत निवारण तन्त्र www.sol.du.ac
2. उपभोक्ता संरक्षण hi.m.wikipedia.org
3. जोशी, पी.के. consumer protection law, page- 2 western law house meerut 2008
4. डॉ. कपूर, उपभोक्ता अधिकार एवं शिकायत निवारण। www.wikibook.org
5. पांडेय, राजेन्द्र हिन्दू कॉलेज नई दिल्ली, Human right gender & environment अध्याय 10, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम और शिकायत निवारण तन्त्र www.sol.du.ac
6. उपरोक्त

vU; lUnHk iLrd

1. Dr. Paranjape vinay n, consumer protection law in india, centre law agency Allahabad 2010.
2. Tripathi S.C., The consumer protection act. central law publication Allahabad 2011.
3. Chaudhary R.N.P., consumer protection law, provision and procedure, Deep production new Delhi 2005.